

Indicateurs		RTC	xDSL	Fibre	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
Délai de mise en service de l'accès sans rendez-vous client	50 ^{ème} centile	4 j	5 j	non applicable	Attention, la date retenue comme date de demande client va varier suivant les opérateurs , certains prenant pour date de référence la date à laquelle la demande est formulée par le client, d'autres la date à laquelle le contrat est signé. Par ailleurs, en fonction des canaux de vente et du fait de la réglementation associée, les mesures de délais peuvent être différentes ; notamment, dans le cas de vente à distance ou de démarchage à domicile, le délai peut inclure le délai de rétractation de 14 jours.
	95 ^{ème} centile	15 j	19 j	non applicable	
Délai de mise en service de l'accès avec rendez-vous client	50 ^{ème} centile	7 j	10 j	11 j	
	95 ^{ème} centile	42 j	54 j	43 j	
Proportion de mises en services avec rendez-vous client		31,5%	16,7%	100%	
Taux de pannes signalées au cours du 1 ^{er} mois suivant la mise en service		6,5%	17,2%	6,6%	
Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2 ^{ème} mois suivant la mise en service		0,5%	1,6%	1,4%	
Délai de réparation d'une panne signalée	50 ^{ème} centile	2 j	2 j	2 j	Attention, pour certains opérateurs ce calcul prend en compte tous les appels entrants car ils ne font pas de distinction (par choix ou parce que l'outil d'enregistrement des appels ne le permet pas) entre les appels liés à une question pratique et ceux réellement liés à une défaillance technique. De plus le compteur de durée de traitement de la panne a parfois pu être suspendu dans l'attente d'un rappel client. Le mode de calcul de la durée de traitement varie d'un opérateur à un autre, dépendamment du choix pris entre date de fermeture ou date de résolution de la défaillance.
	95 ^{ème} centile	6 j	9 j	12 j	

Durée moyenne d'attente avant mise en relation avec un conseiller	3'57"	Attention, conformément au référentiel, ce taux ne prend pas en compte le pourcentage d'appels dissuadés ou perdus dans le Serveur Vocal Interactif avant le choix de mise en relation avec un conseiller. Pour autant ce taux sera très variable suivant l'organisation du SVI.
Taux d'appels perdus avant mise en relation avec un conseiller	18%	

Indicateurs de qualité de service fixe liés au service téléphonique fixe (décision ARCEP n°2013-004 du 29/01/2013) - Orange – S1 2016	Orange RTC	Orange ADSL	Orange Fibre	Commentaires
Taux de réussite des appels nationaux	100%	100%	99,9%	
Taux de réussite des appels internationaux	99,7%	98,1%	98,2%	Moyenne des résultats des campagnes de mesures du 01/07/15 au 31/12/15
Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	1,6	1,4	1,5	
Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	2,7	6,2	5,6	
Qualité de connexion de la parole Note MOS	4,3	4,4	4,4	Moyenne des résultats des campagnes de mesures du 01/07/15 au 31/12/15 - Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine